

## 《改正保険業法対応》「体制整備」の豆知識 (Vol.18/H28.9.9)

豆知識 Vol.18 をお送りします。

今回も、前回に続き、代理店自己点検の進め方のポイントを解説していきます。

### 【業務遂行状況 その3】

#### 19) 商品説明・重要事項等説明（禁止行為）

店主等は、募集人が商品説明・重要事項説明を行う際に、法令上禁止されている行為を行わないよう適切な教育・管理・指導を行っているか、また、募集人が法令上禁止されている行為を行っていないか確認する必要があります。

具体的には、店主等による研修の実施、ミーティング等の際の確認、日常指導や代理店自己点検時の「募集人シート」の確認などがあります。

法令上禁止されている行為は、以下のような行為です。（ご参考まで）

- ・ 不当な乗換募集行為（不利益となる事項を説明しないで既契約を解約させて新規契約を勧める行為 など）
- ・ 誤解を招く比較表示（有利な部分のみを表示し、不利な部分を説明しないで比較する行為 など）
- ・ 誤解を招く不当表示（積立型の保険で将来の配当金の額を断定的に伝えたり、確実であると誤認させる行為 など）
- ・ 信用または支払能力に関し、客観的事実に基づかない事実や数値の表示（保険会社の支払能力に関し、根拠のない数値を示して誤解させるような行為 など）
- ・ 保険種類・保険会社の誤認を招く行為（生損保セット商品の販売にあたり、生保商品の引受保険会社を説明しない行為 など）

#### 20) 重要事項等説明（情報提供）

今回の保険業法改正で新たに法制化された義務に係る重要な項目となります。

1点目は「情報提供義務」です。これは、“お客さまが保険加入を考える際に「適否」を判断するのに必要な情報の提供を募集人が適切に行っているかが点検のポイントです。

2点目は代理店の体制（態勢）整備義務として代理店経営者に求められる「募集人の教育・管理・指導」です。募集人が募集の際にお客さまに対して適切に情報提供が行われるよう代理店として、社内ルール策定、教育などが施され周知徹底されているか、また、募集人が適切に行っていることを確認しているかが点検のポイントです。

求められていることのポイントは以下の通りです。

- ・ 保険募集の際、予めお客さまに「重要事項説明書」（または契約概要・注意喚起情報）を交付し、契約の締結または加入の適否を判断するのに必要な情報を説明している
- ・ 上記に加えて、「当該書面を読むことが重要なこと」「主な免責事項等お客さまにとって特に不利益な情報が記載された部分を読むことが重要であること」、特に「乗換募集の場合は、これらがお客さまにとって不利益になる可能性があること」を口頭でお客さまに説明していること
- ・ お客さまに「契約概要」「注意喚起情報」の記載事項を理解してもらったことを十分に確認した上で、申込書に署名または記名・捺印をいただいていること  
 （なお、日本代協作成の「お客さま安心パック」ひな形には、ご契約時の最終確認書として、お客さまの署名をいただく帳票見本（自主帳票）を用意しています。法令上はここまでの対応を求められているわけではありませんが、より丁寧なお客さま対応の観点で活用が望まれます。）

教育・指導・管理の具体的対応としては、禁止行為と同様、店主等による研修の実施、定例ミーティング等の実施、日常指導の実施、代理店自己点検時の「募集人シート」の確認などがあります。

点検要領としては、店主等による募集人へのヒヤリングを行うことが有効です。なお、その場合は、募集経験の差に注意する必要が有ります。経験の浅い募集人の場合は、本来説明すべきことが欠如してしまっていないか、逆に経験豊富な募集人の場合は、お客さまの理解度を深読みして説明すべきところを勝手に省略してしまっていないかなどを確認する必要があります。

店主等が募集人に同行して全ての「募集行為」を確認することは不可能なので、社内で標準化を図り、募集人全員に定着させて募集人の間で対応にブレが生じない態勢を作る必要があります。例えば、話法の手順にブレが出ないように「トークスクリプト」を作る、店主が募集人の話法を確認するために定期的に「ロープレ」を行うなどの対応が考えられます。

このような社内ルールを策定し、適切に実行しておけば、保険会社による監査、あるいは当局による監査があった場合に「募集人に対する教育・管理・指導」を問われた際、大変説得力のある回答になるのではないかと考えられます。

## 21) 補償重複

「補償重複」は平成 26 年 9 月に改正された「保険会社向けの総合的な監督指針」で明示されました。主に損害保険に関わる課題ですが、お客さまのニーズに基づかない補償重複の防止や解消を図るための体制整備となります。

代理店に求められていることは以下の通りです。

- ・ 完全重複・不完全重複（※）を問わず、補償が重複する可能性がある補償・特約をセットする場合は、パンフレット・重要説明書等を用いた補償の重複に関する説明を行い、

他の同種の補償を契約していないかお客さまに確認していること

- ・補償が重複している場合は、今回の契約に補償をセットする必要があるかどうかお客さまの意向を確認したうえで、意向に沿った内容で契約されていること

（なお、保険会社によっては更新時に重複の可能性がある契約について該当のストを出しているところがあります。この場合は特に注意して補償の重複についての説明、注意喚起、意向確認を行う必要があります。）

(※) 複数の保険契約における同種の補償・特約のうち、最も高い支払限度額（無制限を含む）が、複数の補償・特約の支払限度額になっており、補償につながらない保険料負担になっているものを「完全重複（例えば、無制限の個人賠償特約が複数契約にセットされている等）」、それ以外のケースを「不完全重複（例えば、弁護士費用等補償特約の複数セットなど）」と呼んでいます。

上記品質を確保するために、監督指針Ⅱ-4-2-2-(5)で規定されている対応を分かり易く説明すると以下のようになります。

- ① 社内規則などで「補償重複」について説明するための必要事項を定めているか。  
→ガイドライン、マニュアルを作成しているか。
- ② 募集人に対して、適切な教育・管理・指導を行っているか。  
→「補償重複」に関して社内研修などを行い、社内ルールの周知徹底を行っているか。➡研修管理簿に履歴を残しておくことが必要です。
- ③ 自社で取り扱う商品で組み合わせて契約した場合に「補償重複」が生じる保険商品の組合せ一覧を作成しているか。  
→例えば、弁護士特約、個人賠償責任特約などの組合せについてのリスト
- ④ 新規契約の際にお客さまに「補償重複」となる他の既契約が有ることを確認しているか。  
→自社で作成する「トークスクリプト」に組み込んでおく必要があります。
- ⑤ 「補償重複」について説明・確認したエビデンス（証跡）があるか。  
→「トークスクリプト」を作り、定期的な「ロープレ」を行い店主が確認する社内ルールを策定することで定着、効果検証ができます。先に例示した日本代協版「お客さま安心パック」の最終確認書（ひな形）は、本内容を確認したうえでお客さまの署名をいただく形態になっており、より丁寧で確実な履行が確認できますので、活用をお奨めします。

<日本創倫株式会社 専務取締役 IC オフィサー 事業部長 風間 利也>

[配信：日本代協事務局]